


Go Ticket Manager	BOUR Alexis & SALKANOVIC Inas Documentation Technique BUT3 Cyber	1/5
--------------------------	---	-----

Table des matières

1. Lancement de l'application	2
1.1. Déploiement sur ordinateur local	2
2. Prise en main de la plateforme	2
2.1. Authentification et inscription	2
2.2. Création d'un ticket	2
2.3. Suivi du/des tickets	3
3. Supervision	3
3.1. Supervision des tickets des utilisateurs	3
3.2. Modification des priorités	3
3.3. Modification de l'état du ticket	3
4. Panel d'administration	4
4.1. Accès au panel d'administration	4
4.2. Gestion des utilisateurs	4
4.3. Gestion des tickets	4
5. Statistiques	5
5.1. Statistiques globales	5
5.2. Evolution des tickets	5
5.3. Création et clôture de tickets par utilisateur	5

	BOUR Alexis & SALKANOVIC Inas Documentation Technique BUT3 Cyber	2/5
---	---	-----

1. Lancement de l'application

1.1 Déploiement sur ordinateur local

L'application a été conçue en utilisant le langage de programmation Go, les paquets n'ont donc pas besoin d'être installés en parallèle mais s'installeront directement lorsque le programme sera lancé dans le terminal, pour cela faire :

- `go run server.go`

Une fois fait, l'application s'instancie sur le localhost de la machine et le port 443, le site web sera ensuite disponible à l'adresse <https://localhost> (ou <https://localhost:443>)

2. Prise en main de la plateforme

2.1 Authentification et inscription

Dès l'accès à la page web, une demande d'authentification sera exigée, il est possible de s'inscrire en tant que "Client" en cliquant sur le bouton **S'inscrire**

Un nom d'utilisateur ainsi qu'un mot de passe seront demandés et l'utilisateur pourra ensuite se connecter avec ses identifiants.

Attention il est impossible de créer un compte avec le même nom d'utilisateur plusieurs fois, si une demande de création est faite un message d'erreur sera affiché et le Client devra choisir un nom d'utilisateur différent.

2.2 Création d'un ticket

Une fois connecté en tant que Client, celui-ci se retrouvera dirigé vers la page d'accueil du site web, celle-ci offre à disposition un bouton au milieu de la page afin de se faire rediriger vers la création d'un ticket, il est aussi possible de se rediriger vers le formulaire de création de ticket depuis la barre de navigation en haut de la page en cliquant sur le bouton **Form**.


Afin de créer un ticket, le client devra donc donner un titre explicite à son ticket et lui ajouter une description contenant sa/ses demande(s) ou problème(s).

Le client pourra ensuite envoyer son ticket à l'aide du bouton **Envoyer**.

2.3 Suivi du / des tickets

Pour suivre son ou ses tickets, le client peut se rendre dans la barre de navigation et cliquer sur le bouton **Tickets**, il sera ensuite redirigé vers une page contenant son ou ses propres tickets visibles uniquement par lui-même (hors superviseur et administrateur). Chaque client ne peut voir uniquement que ses propres tickets.

Si le client se retrouve sur cette page et n'a pas encore créé de tickets, un bouton de création de tickets est mis à disposition afin d'être redirigé vers la page de formulaire ainsi qu'un bouton de retour en arrière.

	BOUR Alexis & SALKANOVIC Inas Documentation Technique BUT3 Cyber	3/5
---	---	-----

Parmi les différentes informations que le client peut retrouver sur son ticket, le titre et la description y sont affichés, l'état du ticket est aussi mentionné afin de savoir si le ticket est toujours ouvert ou clôturé, la date de création du ticket est aussi affichée et un bouton **Supprimer** est également mis à disposition afin de supprimer son ticket en cas d'erreur ou d'assistance non utile.

2.4 Déconnexion

Un bouton "Logout" dans la barre de navigation permet de fermer la session et de revenir à l'écran de connexion. Utilise-le sur les postes partagés pour éviter tout accès non autorisé.

3. Supervision

3.1 Supervision des tickets des utilisateurs

Le rapporteur est un rôle spécifique aux utilisateurs permettant de superviser l'ensemble des tickets créés par tous les utilisateurs, par défaut le compte rapporteur principal est :

- utilisateur : visor ; mot de passe : root

Une fois connecté au compte de rapporteur, l'utilisateur peut se rendre dans la barre de navigation et cliquer sur le bouton **Supervision** afin d'avoir une vue d'ensemble des tickets.

Le rapporteur a ainsi accès à une multitude d'informations telles que le titre du ticket, la description, sa priorité permettant ainsi de connaître la gravité des différents tickets et adapter la résolution de ceux-ci dans un certain ordre, l'état du ticket s'il est ouvert ou fermé, sa date de création ainsi qu'un bouton afin de supprimer le ticket une fois celui-ci résolu.


3.2 Modification des priorités

Le rapporteur peut également modifier les différentes priorités des tickets qu'il supervise, les priorités vont de **low** vers **medium**, **high** pour enfin finir avec l'état le plus élevé qu'est **urgent**.

Celui-ci peut donc adapter la priorité des différents tickets afin de créer une hiérarchie de résolution des différents tickets en déroulant le menu des priorités, choisir une priorité spécifique et cliquer sur le bouton **Mettre à jour**.

3.3 Modification de l'état du ticket

Comme pour la priorité des tickets, le rapporteur peut aussi modifier l'état du ticket, une fois sa résolution achevée et le ticket obsolète, celui-ci peut le **clôturer** ou le ré-ouvrir en cas d'erreur en déroulant le menu des états, choisir un état spécifique et cliquer sur le bouton **Mettre à jour**.

	BOUR Alexis & SALKANOVIC Inas Documentation Technique BUT3 Cyber	4/5
---	---	-----

4. Panel d'administration

4.1 Accès au panel d'administration

L'administrateur est un rôle primordial parmi les différents utilisateurs et permet de superviser l'ensemble des informations du site web, allant des tickets jusqu'à la gestion des utilisateurs, par défaut le compte administrateur principal est :

- utilisateur : root ; mot de passe : root

Une fois connecté au compte d'administrateur, l'utilisateur peut se rendre dans la barre de navigation et cliquer sur le bouton **Administration** afin d'avoir une vue d'ensemble des différents utilisateurs et tickets.

4.2 Gestion des utilisateurs

Une fois connecté au panel d'administration, l'administrateur se retrouve l'accès à la gestion des différents utilisateurs, allant de la création directe d'un nouvel utilisateur jusqu'à la modification du nom d'utilisateur, du mot de passe ainsi que du rôle d'un compte utilisateur déjà créé.

Celui-ci peut ainsi modifier les informations de certains utilisateurs ainsi que les supprimer en remplissant les champs disponibles à droite des informations de l'utilisateur et en cliquant sur le bouton **Modifier** pour modifier les informations et **Supprimer** afin de supprimer le compte utilisateur de la base de données.

4.2 Gestion des tickets

Comme pour le rapporteur, l'administrateur peut aussi superviser l'ensemble des tickets depuis le panel d'administration, il peut en outre, créer un nouveau ticket pour des utilisateurs ou lui-même en remplissant le champ titre, description, utilisateur concerné, priorité et en cliquant sur le bouton **Ajouter**.

Celui-ci peut aussi modifier les tickets déjà créés afin d'en changer les priorités, clôturer un ticket si nécessaire et les supprimer, pour cela il peut utiliser les champs situés à droite des informations du ticket et modifier le titre, la description, sa priorité, son état puis cliquer sur le bouton **Modifier** afin de la modifier et **Supprimer** afin de supprimer le ticket.

<div data-bbox="209 152 584 241">Go Ticket Manager</div>	<div data-bbox="699 152 1171 271">BOUR Alexis & SALKANOVIC Inas Documentation Technique BUT3 Cyber</div>	<div data-bbox="1321 185 1366 219">5/5</div>
--	---	--

5. Statistiques

5.1 Statistiques globales

Les statistiques du site web sont une partie réservée aux administrateurs, pour y accéder il faut donc tout d'abord se connecter en tant que tel.

Une fois connecté, il est possible d'accéder aux statistiques à partir de la barre de navigation en cliquant sur le bouton **Statistiques**, celui-ci sera redirigé vers la page contenant les statistiques globales du site web telles que le nombre total de tickets créés, le nombre total de tickets ouverts ou encore le nombre total de tickets fermés

5.2 Evolution des tickets

Il est possible de connaître l'évolution de la création et la fermeture des tickets sur une certaine période, pour cela un graphique est mis à disposition dans la partie **Evolution des tickets**.

Cette partie contient donc un graphique avec deux courbes, l'une pour la création des tickets et l'autre pour la fermeture de ceux-ci, il est aussi possible de changer la période en déroulant le menu qui contient "Par jour", il est alors possible d'afficher les tickets sur une période en semaine ou en mois.

Afin d'être plus précis encore, il est aussi possible d'augmenter le nombre de jours, semaines ou mois par période avec le deuxième menu déroulant.

5.2 Création et clôture des tickets par utilisateur

La partie "Top utilisateurs" permet d'afficher les utilisateurs ayant ouvert ou clôturé le plus de tickets, deux menus déroulant sont mis à disposition afin de voir soit les utilisateurs ayant créé le plus de tickets soit les utilisateurs ayant clôturé le plus de tickets.

Le deuxième menu déroulant permet d'augmenter le nombre d'utilisateurs ayant créé ou clôturé le plus de tickets, allant de 5 utilisateurs jusqu'à 20.